

Omavalvontasuunnitelma

Erityislasternkoti Rauha

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
Erityislasternkoti Rauha	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Lukijalle	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	31
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	32
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	32
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	33
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	34
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	34
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	34

1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- SOS-lapsikyläsäätiö
- Y-tunnus: 0813692-2
- Yhteystiedot: Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Erityislasternkoti Rauha
- SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8136922.10.20
- Yhteystiedot: Matinlahdenkatu 1 C 11-12 02230 Espoo
- Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Pertti Luoma, peritti.luoma@sos-lapsikylasaatio.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: SOS-Lapsikylä Etelä-Suomi/Luvanvaraiset palvelut/Laitoshoito/Ympäri vuorokautinen laitoshoito – lapset/nuoret- lapsi- ja nuorisokoti.
- Toimintayksikkö, jossa palveluja tuotetaan: Erityislasternkoti Rauha Palveluja tuotetaan: Laitoshoitoa
- Palveluyksikön toiminta-ajatus: Lastensuojelun ympärivuorokautinen, erityistason laitoshoito, alakouluikäiset lapset. Laitoksen erikoistumisalana käytöshäiriöiset lapset, joilla nepsy-diagnooseja ja traumataustaa lapsuudenaikaisiin haitallisiin kokemuksiin liittyen. Erityislasternkoti Rauha tuottaa lastensuojelulain (417/2007) kuntouttavaa laitosmuotoista sijaishuoltoa niille lapsille, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asumaan vanhempiensa kanssa tai perhehoidossa. Erityislasternkoti Rauhan tarjoama sijaishuoltopalvelu on suunnattu käytöshäiriöisille lapsille, joiden sijoittaminen perhehoitoon tai perustason laitoshoitoon ei lapsen tilanteessa olevien erityistarpeiden tai erilaisen oireilun vuoksi ole mahdollista. Työmme tavoitteena Rauhassa on lapsen kuntoutuminen siten, että lapsi voi kotiutua tai siirtyä vahvasti tuettuun perhehoidon palveluun. Lapsen sijoittaminen erityislasternkotiin voidaan toteuttaa myös kiireellisenä sijoituksena.

Keskeistä työssämme on lapsen verkostojen kanssa työskentely sekä lapsen läheisten osallisuus lapsen kuntoutumisen prosessissa. Vahva suhdeperusteinen työote ja välittävä omaohjaajasuhde lapsen ja häntä hoitavien työntekijöiden välillä ovat erityislastenkodissa tehtävän työn keskiössä ja keskeiset kuntouttavat elementit lapsen arjessa.

Jokaisen lapsen siirtymätilanne ja sen oikea-aikaisuus arvioidaan yksilöllisesti yhteistyössä erityislastenkodin moniammatillisen työryhmän, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä lapsen verkoston kanssa. Erityislastenkoti Rauhassa työskentelevien laitoshoidon ammattilaisten lisäksi kuntouttavaa hoitotyötä tukevat SOS-Lapsikylän psykologi sekä perheterapeutti. Yhdessä he muodostavat moniammatillisen hoitotiimin, joka työskentelee tiiviisti lapsen kuntoutumisen toteutumisen eteen.

Yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiiviisti koko sijaishuollon polun aikana ja raportoidaan lapsen voinnista, kuntoutumisesta ja ajankohtaisesta tilanteesta. Lapsen vanhemmat ja muut läheiset ovat kuntoutumistyössä mukana tilanteensa ja mahdollisuuksiensa mukaan ja koko Rauhan henkilökunta kunnioittaa lasta osana omaa verkostoaan ja sukuaan.

- **Palveluyksikön toimintaperiaatteet:** Erityislastenkoti Rauhassa ohjaajien työskentely perustuu terapeuttilaiseen ja suhdeperusteiseen orientaatioon. Tästä on laadittu oma kuvaus yhdessä henkilöstön sekä säätiössä työskentelevän psykologin kanssa.
- **Asiakasmäärät:** 7
- **Hyvinvointialueet,** joiden alueilla palvelua tuotetaan: Länsi-Uusimaa

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys: 28.2.2025 ja versiomerkinnot: 1,0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta sekä hyväksynnästä vastaa palvelun nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava/yksikköjohtaja) yhdessä lapsikylän johtajan kanssa. Suunnitelman julkaiseminen nettisivuille on SOS-Lapsikylässä määritetty viestintätiimin vastuulle.

Palveluvastaava/yksikköjohtaja vastaa palvelun omavalvonnan toteutumisesta arjessa, vastaten asiakastyön toteutumisen kokonaisuudesta lain ja asetusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän kanssa ja omavalvonnan toteutuminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Arvio omavalvontasuunnitelman

päivityksen tarpeesta tehdään vähintään neljän kuukauden välein omavalvonnan seurannan yhteydessä ja se on yksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä sen seuranta ja kehittämiskohteet ovat julkisesti nähtävillä SOS-Lapsikylän verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - SOS-Lapsikylä](#) sekä yksikössä olohuoneen yleisissä tiloissa.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään SOS-Lapsikylän sähköisessä tiedostoarkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lähialueen suuronnettomuudet (säteily, myrkylliset kemikaalit)	Mahdollinen	Jatkuvuussuunnitelmassa hallintatoimet kuvattu
Kiinteistöturvallisuus (sähkö, ilmanvaihto, vesi, lämpö)	Mahdollinen	Jatkuvuussuunnitelmassa hallintatoimet kuvattu

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti neuvotteluissa ja puhelimitse. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon

palveluntajien ml säätiön omien muiden palveluyksiköiden kanssa määritellään näissä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa tai muutoin yhteistyössä asiakasperheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteistyö lapsen asioissa muiden toimijoiden kanssa toteutetaan vastuusosiaalityön kanssa sovitun mukaisesti tyypillisesti puheluin ja osallistumalla neuvotteluihin ja mahdollisiin verkostotapaamisiin.

Erityislastenkoti Rauhasa monialaista yhteistyötä tehdään lisäksi mm. läheisverkoston, erilaisten hoitotahojen ja opetustoimen kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Pertti Luoma, Yksikön johtaja, pertti.luoma@sos-lapsikyla.fi
0444914252

Organisaatitasoisesti on tehty kriisivalmiussuunnitelma, jonka liitteeksi on tehty yksikkökohtainen turvallisuus- ja valmiussuunnitelma.

Rauhaan laaditun turvallisuus- ja jatkuvuussuunnitelman tavoitteena on kuvata sitä, miten eri tavoin erityislastenkoti Rauhasa on varauduttu erilaisiin turvallisuutta ja toiminnan jatkuvuutta vaarantaviin tilanteisiin. Turvallisuus- ja jatkuvuussuunnitelma on laadittu erityislastenkoti Rauhan henkilökuntaa sekä asukkaita, yksikössä asuvia lapsia varten. Suunnitelman tavoitteena on kehittää ja tukea turvallisuuskulttuuria yksikössä sekä tukea toiminnan jatkuvuutta. Vuoden 2024 aikana ovat ajankohtaisina aiheina olleet mm. Suomen turvallisuusympäristössä olevat haasteet ja riskit (Venäjän ajankohtainen tilanne) sekä työvoiman saatavuuteen ja pysyvyyteen liittyvät asiat. Vuoden 2025 aikana hyvinvointialueiden taloudelliset haasteet voivat vaikuttaa toiminnan jatkuvuuteen merkittävästikin.

Organisaatiossa on laadittu ohjeistus äkillisiin työvoiman saatavuushaasteisiin:

Keinot puuttuvan työvoiman järjestämiseksi

- a. Kartoitetaan ja kutsutaan sijaiset töihin
- b. Kartoitetaan yksikön oman henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot
- c. Kartoitetaan oman lapsikylän muiden yksiköiden ja palveluiden henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot
- d. MEDIPOWER keikkari voidaan tilata
- e. Kartoitetaan toisen lapsikylän henkilökunnan ml. esihenkilöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot.

- f. Kartoitetaan kehitys- ja laatutiimin sekä ry:n työntekijöiden mahdollisuus tehdä puuttuvat työvuorot

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työvoiman saatavuus akuuteissa muutostilanteissa	Mahdollinen Suuri	Organisaatiotasoinen ohjeistus laadittu

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Rauhan laatulupaus on, että sijoituksen aikana lapsi kuntoutuu niin, että lapsen kotiutus tai siirtyminen kevyempiin palveluihin mahdollistuu. Lasta ei säilötä, vaan Rauhassa työtä tehdään lapsen monipuolisen kuntoutumisen eteen ja pyritään mahdollistamaan lapsen palaaminen joko kotiin tai siirtyminen kevyempiin sijaishuollon palveluihin, jos se arvioidaan yhdessä sijoittavan kunnan kanssa lapsen edun mukaiseksi ratkaisuksi.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Erityislasternkoti Rauhassa turvallisuuskulttuuria pidetään yllä muun muassa viikoittaisissa yksikön palaverissa, joissa käydään läpi laatuportissa tehtyjä poikkeamailmoituksia sekä myös päivittäisissä keskusteluissa työryhmän sisällä. Vakavampaa vaaraa aiheuttaneet tilanteet käsitellään ja puretaan välittömästi. Tunnistettujen vaaratilanteiden varalle laaditaan toimintasuunnitelmia ja sovitaan arjen käytännöistä ja toimintatavoista. Tavoitteena on ennaltaehkäistä, eikä pelkästään reagoida jo tapahtuneeseen. Rauhassa on käytössä hälytysjärjestelmä (Palmia) 24/7. Työterveyshuollon palvelut ovat käytettävissä (kriisipuhelin, työterveyspsykologi). Säännöllinen työnohjaus on järjestetty koko työryhmälle.

Rauhan lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu turvallisen lääkehoidon prosessit, turvallisuussuunnitelmassa muun muassa paloturvallisuuteen liittyvät asiat sekä elintarvike- ja siivoustyön suunnitelmissa muun muassa hygieniaturvallisuuteen liittyvät asiat.

Riskienarviointi tehdään laatuportissa vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Tunnistettujen riskien osalta laaditaan toimintasuunnitelma ja se aikataulutetaan.

Asiakasturvallisuussuunnitelma on säätötasoinen ja siihen ovat kaikki työryhmän jäsenet tutustuneet.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Rauhassa riskienarviointi tehdään yhdessä koko työryhmän/työryhmän edustajien kanssa säännöllisesti kerran vuodessa tai tarvittaessa useamminkin. Arjessa turvallisuuskulttuurin ylläpitäminen on päivittäistä ja havaittuihin epäkohtiin/turvallisuushyönteisiin puututaan viiveettä.

Työn arjessa kohdattavista riskeistä ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä tekijöistä on tärkeää kerätä systemaattisesti tietoa, jotta toimintaa voidaan kehittää. Rauhassa tehdään poikkeamailmoituksia, joissa kuvataan vaara- ja uhkatilanteet, sekä pohditaan, miten tilanteessa olisi ollut hyvä toimia ja miten vastaavan kaltaisia tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä.

Riskienhallinnan työnjako

Rauhan arjessa jokaisella työvuorossa olevalla ohjaajalla on vastuu asiakasturvallisuudesta. Yksikön johtaja vastaa, että asiakasturvallisuus toteutuu ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi. Organisaatiotasolla yksikön johtaja on velvoitettu ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista eteenpäin omalle esihenkilölleen.

Yksikköön on nimetty turvallisuustavastaava ja lääkehoidosta vastaava henkilö. Heillä on asianmukainen ja ajantasainen koulutus annettuihin tehtäviin.

Äkillisissä riskitilanteissa toimipisteen esihenkilö on velvollinen reagoimaan nopeasti tilanteisiin, jotka vaativat välitöntä korjaamista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Organisaatiotasoiset ohjeistukset:

Kriisivalmiussuunnitelma, riskienhallintasuunnitelma, lapsen suojelu kaikelta kaltoinkohtelulta ohjeet ja toimintaperiaatteet, laatuksikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, yksityöskentelyohje, lupien ja ilmoitusten laatimisen prosessi, toimintaohje virka-ajan ulkopuolelle, toimintaohje äkillistä henkilöstövajetta koskien sekä organisaation dokumentointiohjeistukset

Palvelu- ja yksikkökohtaiset ohjeistukset:

Hyvän kohtelun suunnitelma, siivoustyön suunnitelma, elintarvikesuunnitelma, lääkehoidon suunnitelma, turvallisuussuunnitelma, asiakasturvallisuussuunnitelma, jätehuoltosuunnitelma (ekokompassi) ja toimintasuunnitelma.

Riskien tunnistaminen

Rauhassa tehdyistä laatupoikkeamista ilmoitetaan viipymättä lapsen vastuusosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille. Huoltajille soitetaan ja sosiaalityöntekijälle laitetaan sähköpostia. Laatuportissa tehdystä ilmoituksesta menee myös tieto säätiön työsuojeluorganisaation jäsenille.

SOS-Lapsikylässä seurataan ja kerätään aktiivisesti poikkeamia ja läheltä piti tilanteita. Ilmoituksen voi tehdä työntekijä tai myös asiakas. Poikkeamia kerätään alla oleviin osa-alueisiin liittyen: asiakasprosessi, asiakasturvallisuus, palo- ja toimitilaturvallisuus, tietoturva- ja tietosuoja, työturvallisuus. Lisäksi Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen epäkohtailmoitus ja asiakkailta on mahdollisuus tehdä muistutus.

Laatuportin poikkeamailmoitukset käsitellään Rauhan viikkokokouksessa. Vakaviksi luokitellut poikkeamailmoitukset käsitellään viipymättä. Työntekijöihin kohdistuneet väkivaltatilanteet sekä lääkehoidon virheet ovat aina vakavia ja käsitellään mahdollisimman pian. Ilmoitus näistä menee aina myös organisaation työsuojelun työryhmän jäsenille. Työntekijöillä on tiedossa organisaation tarjoamat tukipalvelut henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29§) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksentehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikönomavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Käytössämme olevan laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä epäkohtailmoitus. Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Kotipihalla.

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä tehdä muistutuksen QR-koodilla.

Työterveys ja -turvallisuus (työsuojelullisiin kysymyksiin liittyvät asiat, epäasiallinen kohtelu, työkuormitus, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti tilanteet)

Asiakasturvallisuus (tapaturmat, lääkehoidon virheet, lapsen kaltoinkohtelu, katoamiset ja karkaamiset)

Keskeytyneet palvelujaksot (Asiakkaan, palvelun tilaajan tai palvelun tuottajan toimesta)

Laitteiden turvallisuus (toimintayksikön laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)

Palo- ja toimitilaturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)

Tietoturva ja tietosuoja (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).

Strategia ja liiketoiminta

Rauhan henkilökunnalla on mahdollisuus ja velvollisuus ottaa esille yhteiseen keskusteluun havaitsemiaan riskejä henkilöstöpalavereissa, raporteilla ja kehittämispäivillä. Riskikartoitus tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakailta ja omaisilta pyydetään säännöllisesti palautetta toiminnasta (sähköinen palautejärjestelmä). Yhteydenpito on aktiivista, avointa ja luottamusta herättävää.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Laatupoikkeamat kirjataan Laatuporttiin. Tehdyt ilmoitukset käsitellään yksikön viikkopalavereissa ja mikäli poikkeama on vakava, niin viipymättä. Poikkeamista menee ilmoitus järjestelmän kautta työsuojeluorganisaation jäsenille sekä Etelä-Suomen lapsikylän johtajalle. Poikkeamailmoituksia käsitellään Etelä-Suomen lapsikylän johtotiimissä kaksi kertaa kuussa siinä laajuudessa kuin se arvioidaan tarpeelliseksi. Tarkemmin poikkeamista keskustellaan esihenkilön ja työntekijän (lapsikylän johtaja ja yksikön johtaja) keskinäisissä tapaamisissa ja sovitaan ja suunnitellaan toimenpiteet poikkeamiin (esimerkiksi lisäkoulutusta, toimintaohjeiden päivitystä, lapsen tilanteen selvittämistä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa). Lapsikylän johtajalla on tiivis yhteys erityislastenkoti Rauhaan ja hän vierailee yksikössä säännöllisesti sekä osallistuu ajoittain työryhmäpäiviin sekä yksikön johtajan lomaillessa yksikön viikkopalavereihin.

Korjaavat toimenpiteet

Asiakasturvallisuuden ja keskeytyneiden palvelujaksojen poikkeamaraportit menevät tiedoksi organisaation kehittämispäälliköille, jotta palveluita kehitettäessä voidaan huomioida yleisimmät riskit ja mahdolliset vaaratapahtumat sekä niiden ehkäisy. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat menevät tiedoksi myös tietosuojavastaavalle reagointia ja toimenpiteitä varten. Työsuojeluasioiden käsittelyssä mukana ovat aina yksikön työsuojeluvastaavat (Rauhassa Tiina Tuomela).

SOS-Lapsikylän palveluliiketoiminnan johtoryhmä seuraa erityisesti asiakasturvallisuutta koskevia poikkeamia ja riskejä kuukausitasolla, jotta mahdollisiin toistuviin riskeihin voidaan puuttua välittömästi. Koko organisaation johtoryhmä tarkastelee poikkeamaraportointien tilannetta kahdesti vuodessa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

SOS-Lapsikylä Rauhan tilat sijaitsevat Espoon Matinkylässä rivitalohuoneistossa. Rivitalosta on kaksi huoneistoa remontoitu yhdeksi huoneistoksi vastaamaan yksikön tarpeita. Neliöitä on yhteensä käytössä noin 250.

Jokaisella lapsella on käytössään oma huone (noin 10–11 neliötä). Yhteisiä tiloja on suuri avokeittiö ja ruokailutila, olohuone, 2 wc:tä, 2 suihkua ja sauna.

Jokainen lapsi saa halutessaan sisustaa huoneensa mieleisekseen. Aasukkaan henkilökohtaista tilaa eli omaa huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen lapsen ollessa poissa.

Yhteisissä tiloissa vietetään aikaa esimerkiksi yhdessä pelaten, televisiota katsoen tai rentoutuen. Kiinteistöön kuuluu iso aidattu piha-alue, jossa lapset voivat leikkiä ja hyppiä trampoliinilla.

Rauhan tilat ovat esteettömät.

Rauha-erityislastenkodissa on panostettu paljon turvallisuuteen huomioiden lastenkotiin sijoitukseen tulevien lasten mahdollisen erityisyyden. Yksikköön laaditussa jatkuvuus ja turvallisuussuunnitelmassa on varauduttu kattavasti, niin sisäisiin, kuin ulkoisiinkin uhkiin. Suunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä. Jokainen Rauhassa työskentelevä työntekijä omaa riittävän ensiapu- ja ensisammutustaidon. Ulkoisia uhkia varten Rauhan käytössä on ympärivuorokautinen vartiointipalvelu. Lisäksi lasten ja aikuisten turvallisen yhteistoimijuuden tasoa pidetään yllä muun muassa säännöllisten poistumis- ja ensisammutusharjoitusten muodossa.

Rauha-koti sijaitsee Espoon kaupungin Matinkylän aluekeskuksen ja sen monipuolisten palveluiden välittömässä läheisyydessä. Kahden kilometrin säteellä Rauhasta löytyy useita päiväkoteja, kaksi ala-astetta, yläaste, terveysasema, lastenpsykiatrian poliklinikka, lukio, jäähalli, urheilukenttä ja uimaranta.

Maantieteellisesti Rauha on hyvin saavutettavissa ja se sijaitsee hyvien julkisten yhteyksien varrella, muun muassa bussipysäkillä on matkaa noin 150 metriä ja Matinkylän metroasemalle on noin yhden kilometrin verran matkaa. Lisäksi Rauhan käytössä on hyvät tietotekniset välineet erilaisten etäyhteyksin toteutettavien palaverien pitämistä varten.

Rauhaan on laadittu oma erillinen siivoustyön suunnitelma, jossa kuvataan laitoshoidon siivoustyön periaatteet, käytänteet, käytettävät siivousaineet ja välineet sekä miten ja missä siivousaineita säilytetään turvallisesti.

Rauhan kiinteistöstä vastaa SOS-Lapsikylän kiinteistöpäällikkö Simo Lönnroth, simo.lonnroth@sos-lapsikyla.fi.

Kiinteistöhuollosta vastaa Matinkylän huolto, <https://www.matinkylanhuolto.fi/asiointi/vikailmoitus/>

Rauhassa tehtyjä toiminnan ja tilojen tarkastuksia:

- Sijaintikunnan sosiaali- ja terveystoimen tarkastukset: 12.1.2021 (lastensuojelun sosiaalityön päällikkö, Janne Alanko, Espoo)
- Pelastusviranomaisen tarkastus: 22.4.2024 (palotarkastaja Debora Sihvola, Länsi-Uusimaa)
- Aluehallintoviraston tarkastus -yksikön käynnistyessä 11.1.2021 (ESAVI Maija Gartman) sekä 2023
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tarkastus 11.1.2021 (Tuula Nurmi, terveystarkastaja)
- Sisäilmatutkimukset (Radon) 2023
- Länsi-Uudenmaan ja Helsingin ohjaus- ja valvonta 2024

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Pertti Luoma 0444914252, pertti.luoma@sos-lapsikyla.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sonja Valovaara-Annola, kehittämisspäälikkö/tietosuojavastaava sonja.valovaara-annola@sos-lapsikyla.fi 044 728 9507.

SOS-lapsikyläsäätiön Henkilötietojen käsittelyohje perustuu EU:n tietosuojasetukseen, jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojasetusta sovelletaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn. Jokainen SOS-Lapsikylän työntekijä lukee henkilötietojen käsittelyohjeen sekä käy läpi esihenkilönsä kanssa, mitä ohjeistus tarkoittaa työntekijän työtehtävien kannalta.

SOS-Lapsikylässä on tietosuojavastaava, joka johtaa tietojen käsittelyä organisaatiossa. Tietosuojavastaava opastaa henkilöstöä siinä, miten tietoja käsitellään ja prosessoidaan.

SOS-Lapsikylässä huolehditaan, että tietojen kerääminen ja käsittely on laillista sekä rekisterinpitäjän toiminnan ja tehtävien kannalta asianmukaista. Henkilötietoja voidaan kerätä ja käsitellä vain tietosuojasetuksessa määriteltyjen edellytysten mukaisesti.

Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan, jos:

- 1) rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten;
- 2) se on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena, tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä;
- 3) se on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
- 4) se on tarpeen rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- 5) se on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- 6) se on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muulta laittomalta käsittelemiseltä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjän on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, paitsi jos henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvaa riskiä.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa. Rekisterinpitäjän on dokumentoitava kaikki henkilötietojen tietoturvaloukkaukset, mukaan lukien henkilötietojen tietoturvaloukkaukseen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.

- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Lastensuojelun asiakasasiakirjat luovuttaa aina lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. SOS-Lapsikylä luovuttaa asiakirjat hyvinvointialueelle. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, mitä asiakirjoja luovutetaan eteenpäin.

SOS-Lapsikylä on tehnyt päätöksen olla luovuttamatta hallussa olevia tietoja kolmansille osapuolille tai automaattisesti muille SOS-Lapsikylän kumppaneille. Jos jokin ulkopuolinen taho tuottaa henkilötietojen käsittelyyn liittyviä palveluita, kyseisen tahon kanssa tulee tehdä sopimus, jossa määritellään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät molempien osapuolten velvoitteet.

Kaikki asiakastieto käsitellään ja tallennetaan asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Asiakastietojärjestelmään perehdytetään työntekijän aloittaessa. Tarvittaessa pääkäyttäjä auttaa toimipisteen esihenkilöä henkilöstön perehdytyksessä.
- Ensisijaisesti koulutus ja neuvonta tulee organisaation pääkäyttäjältä, mutta myös tietojärjestelmän toimittaja ohjeistaa ja vastaa käyttöön liittyviin kysymyksiin asiakastuen kautta.
- Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä ovat kehittämisspäälliköt, laatujohtaja sekä palvelukoordinaattori.

Asiakastietojärjestelmä sisältää toiminnon, jolla käyttäjätunnukset ja roolit saadaan listattua.

SOS-Lapsikylä vastaa itse asiakastietojärjestelmien riittävistä ja oikeista käyttäjätunnuksista.

Asiakastietojärjestelmässä on kattavat käyttö- ja luovutuslokit, joita seurataan kuukausittain pääkäyttäjän toimesta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

SOS-lapsikyläsäätiön käyttämä asiakastietojärjestelmä on luokiteltu Kanta-palveluihin liittyväksi luokan A1 tietojärjestelmäksi.

SOS-lapsikyläsäätiö ei käsittele arkaluontoisia asiakastietoja muissa järjestelmissä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Kunkin toimipisteen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä henkilöstön tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta, seurannasta ja valvonnasta. Toimipisteen johtaja saa tarvittaessa tukea organisaation tietosuojavastaavalta.
- Toimipisteen esihenkilö vastaa oman toimipisteensä koulutussuunnitelmasta. Toimipisteissä ylläpidetään tietoja tietojärjestelmän käyttöön, perehdytykseen ja dokumentoinnin sisältöön liittyviin koulutuksiin osallistumisesta.
- Jokainen työntekijä käy sähköisessä oppimisympäristössä tietoturvaan sekä dokumentointiin liittyvän koulutuksen. Koulutukset kirjautuvat työntekijän tietoihin. Kussakin toimipisteessä on lisäksi erikseen nimettynä työntekijä, joka perehdyttää uudet työntekijät asiakastietojärjestelmän käyttöön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.
- Henkilöstö ohjeistetaan työsuhteen alussa sekä sen aikana arkaluontoisten henkilötietojen käsittelyyn ja suojaamaan tiedot kaikissa käsittelyvaiheissa ulkopuolisilta. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

SOS-Lapsikylän tietoturvasuunnitelma on laadittu 7.5.2024 laatujohtajan, tietoturvavastaavan sekä tietosuojavastaavan toimesta. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa Pertti Luoma.

Poikkeustilanteisiin varautumisessa ja jatkuvuuden suunnittelussa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

- Jatkuvuuden hallinnan pääpaino on ennaltaehkäisy. Pyritään toimimaan niin, että poikkeustilanteita ei syntyisi. Tähän pyritään mm. tietoturvan hallintamallin mukaisen vuosittain toistettavan IT-riskiarvioinnin ja IT-riskienhallinnan avulla.
- ICT-infrastruktuuripalvelut hankitaan vikasietoisina SaaS-palveluina. Riittävä ja asianmukainen tietoturva varmistetaan sopimusten avulla.
- Päätelaitteita ja niiden ajantasaisuutta ja ohjelmistopäivityksiä hallitaan keskitetysti. Päätelaitteiden keskitetty hallinta laajennettiin tietokoneiden lisäksi mobiililaitteisiin vuonna 2024.
- Verkkolaitteet hallitaan ja valvotaan keskitetysti.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Tietoturvapoikkeamien hallinnasta on laadittu erillinen ohje, joka on hyväksytty käyttöön tietoturva- ja tietosuojatiimissä 05/2023. Ohjeen avulla varmistetaan poikkeamien riittävä ja asianmukainen käsittely, dokumentointi ja viestintä sekä varmistutaan poikkeamienhallinnasta vastaavien henkilöiden riittävästä osaamisesta.

Teknologiset ratkaisut

Rauhassa ei ole kulunvalvontaa, eikä asiakkaille ole omia teknologisia turvallisuusratkaisuja käytössään. Henkilökunnalla on käytössään hälytysjärjestelmä (mukana kannettava hälytinalaite).

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa: Jyri Leijala (Palmia) 0407571453

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Rauhassa henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia ohjeita esimerkiksi pandemia-aikana. Henkilökunta on ohjeistettu suojaimien käyttöön. Rauhassa on laadittu erillinen siivoussuunnitelma, mikä kattaa yksikön puhtaustason säilyttämisen kaikkina aikoina sekä erikseen infektioiden aikaista siivousta koskevat ohjeistukset.

Siivoustyön suunnitelman mukaisesti:

Erityislasternkoti Rauhassa siivotaan laitossiivouksen periaatteita noudattaen ja käytetään eri kohteille tarkoitettuja puhdistusaineita ja asianmukaisia siivousvälineitä.

Siivouksessa kiinnitetään huomiota oikeiden työmenetelmien käyttöön ja aseptiseen työjärjestykseen. Tilojen likaantumista ja lian pinnittymistä pyritään ennaltaehkäisemään siivoamalla tiloja työn ohessa tarvittaessa useamminkin.

Kaikki hoitohenkilökuntaan kuuluvat huolehtivat ylläpitossiivouksesta työvuoroissa ollessaan. Siivottavista tiloista löytyy siivoustyöohjeet ja puhdistusaineiden käyttö on ohjeistettu.

Lastenkotiin tilataan perussiivous vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan.

SOS-Lapsikylällä on lisäksi valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojautumis- ja siivouskäytänteisiin, jota noudatetaan erityislasternkoti Rauhassa.

Hygieniakäytännöt

Rauhaan on laadittu elintarvikehygieniasuunnitelma, jossa on kuvattu tarkemmin sovituista käytänteistä - elintarvikkeiden säilytys, aterioiden valmistus ja kylmäkaappien lämpötilaseuranta.

Rauhassa siivotaan ja pestään pyykkiä itse. Siivoustyön suunnitelmassa on kuvattu sovituista käytänteistä. Lapsille on laadittu suihkuvuorolista, jonka mukaan Rauhan aikuiset voivat seurata ja varmistaa lapsen riittävää peseytymistä.

Rauhassa lapsi osallistuu iän ja tilanteensa sallimalla tavalla oman huoneensa siivoamiseen aikuisen tukemana. Tarkoitus on auttaa lasta opettelemaan keskeisiä kodinhoidollisia taitoja ja vahvistaa lapsen toimijuutta. Lapsella on myös mahdollisuus pieniin ylimääräisiin kotias-kareisiin, mikäli oman huoneen siivoamisen lisäksi lapsi vielä pystyy ja haluaa tehdä koti-töitä. Lapsi saa näistä pienen palkkion. Siivouspäivänä yhteisen siivoamisen kunniaksi Rauhassa nautiskellaan jäätelöllä.

SOS-Lapsikylällä on valmiussuunnitelma epidemioiden leviämistilanteisiin sekä ohjeistus suojaus- ja siivouskäytänteisiin.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty: 23.10.2024.
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Sairaanhoidaja Mailu Pollari, mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi.
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Mailu Pollari, mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi
- Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos sosiaalihuollon palveluasumisen yksikössä/toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto): Mailu Pollari, mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi
- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan (Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.):

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Mailu Pollari, sairaanhoidaja, mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi
- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Mailu Pollari, sairaanhoidaja, mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi

Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet.

Erityislasternkoti Rauhassa käytettäviä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat muun muassa haavanhoitotuotteet, ensiapuvälineet ja -tarvikkeet sekä kuumemittari. Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet kirjataan ja ko. tuote yksilöidään seurantalomakkeelle, joka on tallennettu erityislasternkoti Rauhan Teams-kanavalle. Kyseiseen lomakkeeseen kirjataan terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttäminen

ja käytön ajankohta ja yksilöidyt tiedot käytetystä laitteesta/tarvikkeesta. Lapsen omassa käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista kuten hammaskojeesta tehdään kirjaus lapsen omiin asiakastietoihin asiakastietojärjestelmä Nappulassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

sairaanhoitaja mailu.pollari@sos-lapsikyla.fi

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkehuoneen/kaapin liian korkea lämpötila	Mahdollinen Kohtalainen	Lääkehuoneeseen hankittu kesähelteille jäähdytinlaite. Lääkehuoneen ikkuna peitetty.
Henkilökunnan lääkeosaaminen	Mahdollinen Kohtalainen	Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään ja koulutetaan yksikön lääkehoitoon mahdollisimman nopeasti.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Rauhan lastenkodissa työskentelee 9 ohjaajaa sekä johtaja. Ohjaajista 1 sosionomi YAMK, 4 sosionomia AMK, 1 kasvatustieteen kandi, 1 sairaanhoitaja ja 2 lähihoitajaa. Kaikilla ohjaajilla on erikseen nimetyt vastualueet ja jokainen ohjaaja on vastuussa lapsen arjesta ja tämän hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta.

Aamuvuoroissa on pääosin kaksi ohjaajaa sekä johtaja. Iltavuoroissa 3 ohjaajaa. Yövuoroissa yksi ohjaaja. Poikkeustilanteita varten Rauhassa on kattava lista kokeneita sijaisia, joiden avulla henkilökunnan riittävyys varmistetaan tarvittaessa. Hätätilanteita varten SOS-Lapsikylän päivystävä esihenkilö on tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on, että myös sijaiset tuntevat asiakkaat ja yksikön toiminnan hyvin. Sijaisina käytetään pääsääntöisesti henkilöitä, joilla on sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto. Usealla vakituisella sijaisella on myös lääkeluvat lääkehoidon toteuttamisen turvaamiseksi.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja henkilöstövoimavaroja lisätään tilanteen edellyttämällä tavalla. Rauhan henkilöstömitoitus on 1,3. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden muuttuvat tarpeet ja työvoimaa kohdennetaan sinne, missä sitä eniten tarvitaan. Mahdollisiin akuutteihin työntekijän poissaoloihin reagoidaan välittömästi ja tilalle otetaan korvaava sijainen. Pidempiin poissaoloihin palkataan määräaikainen sijainen ja mahdolliset auki olevat vakanssit täytetään mahdollisimman pian.

Rauhassa on usein myös opiskelijoita harjoittelujaksoilla ja harkinnan ja opiskelijan osaamisen ja kokemuksen mukaan, heitä voidaan myös sovitusti käyttää akuuteissa poikkeustilanteissa lisäresurssina.

Yksikön johtaja varmistaa hyvällä ja tarkoituksenmukaisella oman työn suunnittelulla sen, että aikaa jää riittävästi yksikön hallinnollisten töiden hoitamiseen.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki), sekä voimassa olevat puitesopimukset. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön kielitaitovaateena on suomen kielen sujuva suullinen ja kirjallinen taito. Työnantaja varmistaa riittävän kielitaidon tarkistamalla työnhakijalta todistukset, joilla kielitaidon voi osoittaa. SOS-Lapsikylän palveluissa noudatetaan Valviran ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön edellyttämästä riittävästä suullisesta ja kirjallisesta kielitaito vaateesta ja sen osoittamisesta todistuksin.

Uuden henkilöstön rekrytointi on julkista ja yhtenä sisäisenä periaatteena on, että avoimet tehtävät ovat aina myös sisäisesti haettavissa. Hakijan kelpoisuus varmistetaan rekrytointihaastattelutilanteessa alkuperäisillä tutkintotodistuksilla.

Tehtävään valituksi tulleelta henkilöltä edellytetään rikosrekisterilain mukaisesti rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen allekirjoittamista. Rekisteriote

edellytetään kaikilta yli kolmen kuukauden työsuhteeseen tulevilta ja otteen on oltava alle 6 kk ikäinen. Rekrytoinnissa noudatetaan "yksi yli yhden" -periaatetta.

Rekrytoinneissa vaateena on sosiaali- terveys- tai kasvatusalan korkeakoulututkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä tai soveltuva työkokemus. Rekrytoinneissa myös perustason tutkinto on mahdollinen (lähihoitaja), mikäli osaaminen ja kokemus katsotaan riittäväksi. Rekrytoinneissa hakijalta tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset ja soitetaan mahdollisille suosittelijoille. Hakijan rikostaustaoitteensa tarkistetaan ja Terhikistä tarkistetaan hänen rekisteröintinumeronsa. Valituksi tulleen hakijan tulee olla Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Haastattelussa selvitetään myös hakijan muut mahdolliset koulutukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma (lista perehdytettävistä asioista), jonka toteutumisesta vastaa palveluvastaava/lähiesihenkilö.

Uuden työntekijän aloittaessa, palveluvastaava varaa hänelle riittävästi yhteistä aikaa perehdytykseen. Perehdytyksen tukena esihenkilöllä on lista perehdytettävistä asioista ja uuden työntekijän kanssa listasta voidaan muodostaa aikataulutettu suunnitelma.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä olevia opiskelijoita ja pitkään töissä poissa olleita.

Perehdytyksen materiaaleina ja tukena työssä toimivat laatukäsikirja, asiakasturvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, palvelukohtaiset toimintaperiaatteet, poikkeamaraportoinnin tekeminen, riskien arvioinnin käytännöt, tietoturvallisuus ja tietosuoja, kriisivalmiussuunnitelma, palo- ja pelastus suunnitelma, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus sekä periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta.

Perehdytyksessä hyödynnetään SOS-Lapsikylän sähköistä oppimisympäristöä Kyläkoulua. Koko tiimi perehdyttää uutta työntekijää, vaikka päävastuu perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Uudelle työntekijälle varataan työsuhteen alkuun aikaa käydä läpi tarvittavat kurssit ja materiaalit Kyläkoulussa.

Esihenkilö on vastuussa siitä, että uuden työntekijän kanssa käydään läpi seuraavat asiakasturvallisuuden kannalta olennaiset teemat:

- laatukäsikirja
- asiakasturvallisuussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma

- palvelukohtaiset toimintaperiaatteet
- poikkeamaraportoinnin tekeminen ja prosessi
- riskien arvioinnin käytännöt
- lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus
- periaatteet lapsen suojelemiseksi kaikelta kaltoinkohtelulta
- tietoturvallisuus ja tietosuoja
- yksikön kriisivalmiussuunnitelma
- palo- ja pelastautumissuunnitelma

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta valtakunnallisen palvelukohtaisen täydennyskoulutussuunnitelman (keskitetty koulutussuunnitelma) mukaisesti. Koulutustoiveita kuullaan vuosittain toimintasuunnitelmaa laadittaessa ja samalla arvioidaan henkilöstön koulutustarpeita. Jokaisen tukityöntekijän kanssa käsitellään vuosittaisen kehityskeskustelun osana osaamisen ja kehittymisen suunnitelma.

Lisäksi koko organisaatiota koskevat koulutukset julkaistaan sähköisessä oppimisympäristö Kyläkoulussa. Omaehtoiseen koulutukseen hakeutumisesta ja siihen myönnettävistä mahdollisista koulutuspäivistä voi keskustella oman esihenkilön kanssa ja siinä noudatetaan organisaation yhteisiä periaatteita.

Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden osalta noudatetaan palvelun mukaisia vaatimuksia. Heille nimetään aina harjoittelun ohjaaja. Säätiöllä on harjoittelijoita koskeva erillinen ohjeistus.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti suhteessa palvelun tarpeisiin. Äkillisiä henkilöstövajetilanteita varten on erillinen ohjeistus ja tarvittaessa on mahdollista käyttää myös henkilöstövuokrausta. (tähän on oma ohjeistus esihenkilösivuilla)

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan yhteisten palvelulla asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Poikkeamista raportoidaan matalalla kynnyksellä ensisijaisesti lähiesihenkilölle, mutta tarvittaessa linjajohdossa ylöspäin. Laadukkaalle asiakasprosessille on määritelty seurattavat indikaattorit, joista tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttijärjestelmään, jos ne eivät toteudu sovitun mukaan. Poikkeamia seurataan sekä tiimi- että valtakunnallisella tasolla ja niihin reagoidaan välittömästi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä pulmia ennen kuin ne syntyvät ja rakentaa mahdollisimman tasalaatuista asiakastyötä.

Työntekijöiltä kerätään työtyytyväisyyskysely Pulssilla kahdesti vuodessa palautetta, joka käsitellään sekä tiimeittäin että koko säätiön tasolla. Lisäksi kerran vuodessa toteutetaan laajempi työntekijän ymmärrystä mittaava Signi- työtyytyväisyyskysely. Välitöntä palautetta kerätään arjessa, tiimikokouksissa sekä esihenkilön ja työntekijän yksilötapaamisilla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka toteutumisesta sekä uusien työntekijöiden perehdytyksestä vastaa Rauhan johtaja. Uudelle työntekijälle voidaan nimetä tarvittaessa perehdyttäjä/mentori, riippuen työntekijän omista toiveista tai siitä, kuinka paljon hänellä on vastaavista työtehtävistä työkokemusta ja osaamista. Rauhassa on laadittu oma perehdytysmateriaali ja se löytyy ohjaajien toimistosta. Säätiötasoinen perehdyttäminen on järjestetty verkkopohjaisena kurssina (Kyläkoulu), jonka kaikki uudet työntekijät ovat veloitettuja käymään

Rauhan henkilökuntaa täydennys koulutetaan vuosittain laaditun koulutussuunnitelman mukaisesti. Vuonna 2025 koulutussuunnitelmassa on mm. avokkikoulutusta, ensiapukoulutusta ja systeeminen työote – koulutusta. Erityistason yksikössä sisällöllistä kasvatukseen ja ohjaukseen liittyvää koulutusta pidetään koko henkilöstölle vähintään 16 tuntia/vuosi.

Riskienhallinta

Riskienhallintaan on tehty yksikkökohtaiset riskienhallintasuunnitelmat kriisivalmiussuunnitelman liitteenä sekä säätiötasoinen riskienhallintasuunnitelma. Näihin on kuvattu toimintaohjeet erilaisten riskien toteutuessa.

Toimitilat valitaan toiminnalle soveltuviksi ja sitä tukeviksi ja niihin liittyviin epäkohtiin puututaan yhteistyössä kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikissa palveluissa on sovittu toimintatavat uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluihin on laadittu yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Ympäri vuorokautisten palveluiden osalta työntekijöiden käytössä on esihenkilöpäivystyksen numero, mistä saa tukea ja apua akuuttiin tilanteeseen. Kaikista niin työ- kuin asiakasturvallisuutta koskevista uhka- ja vaaratilanteista työntekijä ilmoittaa tilanteesta omalle esihenkilölleen ja tekee ilmoituksen tapahtuneesta Laatuportti - järjestelmään.

Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa käydään turvallisuuteen liittyvät asiat osana perehdytystä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti käsittelyyn tiimipalaverissa ja aina, jos on tapahtunut uhka- tai vaaratilanne. Esihenkilö vastaa työntekijän perehdytyksestä turvallisuusasioihin ja työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet

Henkilökunnan hallitsematon vaihtuvuus	Mahdollinen Merkittävä	Organisaation veto- ja pitovoimat. Yksikössä työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan ja seurataan ja yksikköä johdetaan luotettavast

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot: Pertti Luoma, yksikön johtaja, pertti.luoma@sos-lapsikyla.fi

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:**

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

-
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Pertti Luoma, yksikön johtaja, pertti. luoma@sos-lapsikyla.fi. sekä Topi Oikarinen, Etelä-Suomen johtaja, topi.oikarinen@sos-lapsikyla.fi.
- Muistutus käsitellään mahdollisimman nopeasti ja viimeistään kuukauden sisällä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakkaita ja heidän omaisiaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, esim. tiedonsaantioikeus, hoitoon liittyvät asiat ja saatu kohtelu. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja neuvoo menettelytavoista. Tarvittaessa potilas- ja sosiaaliasiavastaava avustaa muistutuksen tekemisessä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Lapsen hoito ja palvelu perustuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan. Sen pohjalta lapselle laaditaan SOS-Lapsikylän hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi.

Lapselle kerrotaan käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Rauhassa lapsen hoito ja palvelu tapahtuu aina lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan ja siinä oleviin tavoitteisiin. Sen pohjalta lapselle laaditaan SOS-Lapsikylän Nappula-asiakastietojärjestelmässä hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon asiakassuunnitelman tavoitteita pilkotaan ja konkretisoidaan. Suunnitelma tehdään mahdollisimman konkreettiseksi ja arjen työtä ohjaavaksi, jotta lapsen tilanteen seuraaminen ja muutokset siinä on mahdollista huomioida.

Rauhassa lapselle kerrotaan ennakollisesti asiakassuunnitelman neuvottelussa käsiteltävistä asioista ja autetaan miettimään keinoja ilmaista omat ajatuksensa neuvottelussa. Lisäksi mahdollistetaan lapsen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ennen asiakassuunnitelman neuvottelua.

Ennen tulevaa neuvottelua lapsen kanssa käydään Rauhassa läpi, mitä/minkä tyyppisiä asioita neuvottelussa tullaan käsittelemään lapsen ikätason mukaisesti ja mitä asioita neuvottelussa halutaan saavutettavan. Apuvälineinä voidaan käyttää kirjallisuutta/kuvia tms.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittää asiakassuunnitelman neuvottelun kokoonpanon. SOS-Lapsikylän tavoitteena on, että neuvotteluun, jossa lapsen palvelun tarve arvioidaan, osallistuvat lapsi (ikätason mukaisesti), hänen vanhempansa / huoltajansa, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Rauhasta lapsen omaohjaaja/omaohjaajapari. Tarvittaessa mukana voi olla myös SOS-Lapsikylän sosiaalityöntekijä sekä tai yksikön johtaja.

Neuvotteluiden jälkeen lapsen kanssa keskustellaan neuvottelun sujumisesta ja lapsen ajatuksista siitä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

SOS-Lapsikylän sijaishuollossa laaditaan lapselle hoito- ja kasvatussuunnitelma asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelma on kaikkien lasta hoitavien työntekijöiden luettavissa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti Rauhan jokapäiväisessä arjessa. Suunnitelma päivitetään vähintään asiakassuunnitelman neuvottelun yhteydessä, mutta tarpeen mukaan useamminkin. Suunnitelma päivitetään aina, mikäli lapseen on jouduttu kohdistamaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä.

Rauhassa hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan Nappula -asiakastietojärjestelmässä lapsen omaan kansioon, josta se on kaikkien yksikön työntekijöiden luettavissa. Suunnitelman laatii asiakassuunnitelman neuvottelussa sovittujen asioiden pohjalta lapsen omaohjaajat.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Lapsen oma mielipide ja toivomukset pyritään huomioimaan arjessa. Häntä kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluun ja viikko-ohjelman laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja siten vaikuttamaan asioihinsa. Lapsen yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Lapsi saa vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Heille annetaan arjessa iänmukaisia vastuita liittyen arkiseen päätöksentekoon sekä omaan asiakkuuteensa. Lapsille perustellaan heitä koskevat päätökset siten, että he ymmärtävät niiden vaikutukset ja tietävät omista vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Rauhan työryhmä on sitoutunut kunnioittamaan jokaisen Rauhaan sijoitetun lapsen itsemääräämisoikeutta, mikä muodostuu oikeudesta yksilöllisyyteen, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Myös yksityisyys on tärkeä osa lapsen itse-määräämisoikeuden turvaamista. Lapsen asioista ei puhuta siten, että muut lapset olisivat niitä kuulemassa ja tämä on tärkeä asia lastensuojelussa olevan lapsen yksityisyyden arvostamista. Rauhassa lapselle myös kerrotaan iän ja kehitystason mukaisesti siitä kuka ja ketkä tietävät hänen asioistaan ja mikä on hänen asiakkuudessaan olevien aikuisten rooli.

Rauhassa lapsen oma mielipide ja toiveet pyritään huomioimaan arjessa. Lapsia kannustetaan ja rohkaistaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja muihin mahdollisiin lapsen tilanteessa järjestettäviin neuvotteluihin (esim. koulussa ja terveydenhuollossa). Lapset saavat Rauhassa myös osallistua viikko-ohjelmansa laatimiseen ikätasonsa mukaisesti ja tällä tavoin lapselle annetaan mahdollisuus arkeensa liittyvään päätöksentekoon. Lapset saavat Rauhassa myös osallistua arkisiin puuhiin kuten oman huoneensa siivoamiseen sekä muihin mahdollisiin kotitöihin. Kodinhoidollisiin puuhiin lapset saavat aikuisen tukea ja apua ja ylimääräisistä kotiaskareista saa pienen rahallisen korvauksen, kunhan on hoitanut oman huoneensa siivouksen kuntoon. Kaikissa kodinpuuhissa huomioidaan lapsen ikä ja senhetkinen tilanne.

Rauhassa pidetään viikoittainen sohvapalaveri, jossa lapset voivat vaikuttaa Rauhan arkeen, antaa palautetta ja esittää toiveitaan. Jokaiselle lapselle etsitään hänelle mieluinen säännöllinen harrastus yhdessä lapsen kanssa pohtien ja lapsi saa säännöllisesti kannustusta ja tukea harrastuksessa käymiseen.

Rauhassa jokaisella lapsella on mahdollisuus sisustaa oma huoneensa omien mieltymystensä mukaiseksi.

Lapsen osallistuminen kaikkiin häntä koskeviin neuvotteluihin pyritään toteuttamaan, ja neuvottelut rakennetaan lapsesta käsin. SOS-Lapsikylässä on käytettävissä myös lasten luomat ohjeet lapsiystävällisen neuvottelun järjestämiseksi.

Lisäksi SOS-Lapsikylässä toteutetaan avoimen ja osallistavan dokumentoinnin periaatteita: lapset ja perheet ovat tietoisia dokumenttien sisällöistä, ja esimerkiksi lapset ja nuoret osallistuvat ikätasoisesti asioissaan laadittavan kuukausikoosteen kirjoittamiseen.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niiden käyttö on ehdottoman tarpeellista. Lapselle perustellaan aina rajoitustoimien käyttö mahdollisuuksien mukaan jo ennen päätöstä, ja lisäksi tilanne käydään mahdollisimman pian hänen kanssaan läpi. Lisäksi hänelle kerrotaan, miten valitus ja muutoksenhaku ovat mahdollisia.

Asiakkaille tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa.

Rajoitustoimien päätökset on delegoitu kaikille Rauhasa hoito- ja kasvatustyötä tekeville ohjaajille kirjallisesti siten, että työntekijä on tietoinen delegoiduista rajoitustoimenpiteistä.

Rajoitustoimista tehdään aina kirjallinen päätös asiakastietojärjestelmä Nappulassa, joka lähetetään vastuusosiaalityöntekijälle sekä omaisille sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Rajoitustoimenpiteistä ja niiden soveltamisesta löytyy kirjalliset ohjeet SOS-Lapsikylän intranetistä. Rajoitustoimenpiteiden kouluttamista järjestetään koko henkilöstölle vuosittain ja tarpeen mukaan konsultoidaan SOS-Lapsikylän lapsioikeuslakimiestä Mirjam Aranevaa. Viimeisin rajoitustoimenpidekoulutus Rauhan henkilöstölle on pidetty huhtikuussa 2024.

Mikäli Rauhasa asiakas käyttäytyy uhkaavasti, on henkilökunnan kanssa sovittu seuraavaa:

ennakoi

turvaa toiset asiakkaat ja itsesi

hälytä apua

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niiden käyttö on ehdottoman tarpeellista. Lapselle perustellaan aina rajoitustoimien käyttö mahdollisuuksien mukaan jo ennen päätöstä, ja lisäksi tilanne käydään mahdollisimman pian hänen kanssaan läpi. Lisäksi hänelle kerrotaan, miten valitus ja muutoksenhaku ovat mahdollisia.

Asiakkaille tarjotaan myös tietoa esimerkiksi lapsen oikeuksista ja niiden toteuttamisesta, jolloin heille muodostuu käsitys siitä, millaisia toimia heihin on luvallista kohdistaa.

[Lue lisää](#)

[Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta](#)

[Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa \(thl.fi\)](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Osa lapsen kuntoutumista Rauhassa on myös vahvistaa lapsen kykyä uskoa ja luottaa itseensä ja omiin yksilöllisiin taitoihin. Arvostavan kohtelun ja kohtaamisen kautta vahvistetaan lapsen uskoa omaan itseensä ja siihen, että hänen mielipiteellään ja osallistumisellaan on merkitystä. Lapsille annetaan säännöllisesti palautetta toiminnastaan lapsen yksilöllisen tilanteen mukaisesti, jotta lapsi oppii asioita itsestään ja toiminnastaan.

Rauhaan sijoitettujen lasten tilanteessa ymmärretään ja huomioidaan se sijaishuollon konteksti, mikä vaikuttaa lapsen arkeen ja tilanteeseen eri tavoin. Rauhassa halutaan kuitenkin korostaa myös tämän asian rinnalla sitä, että lapsi elää kuitenkin osan lapsuuttaan Rauhassa ja lapsen arkeen kuuluvat myös leikkiä, iloa, harrastuksia, ulkoilua ja tavanomaisia arjen tekemisiä, jotka eivät linkity lapsen asiakkuuteen lastensuojelussa. Rauha on lapsen koti siten, kun lapsi itse asian haluaa mieltää.

Lapsen asuminen erillään omista vanhemmistaan voi aiheuttaa lapsessa erilaisia tuntemuksia; ikävää, surua, huolta ja voimakkaita tunteenpurkauksia esimerkiksi tapaamisten tai yhteydenpidon yhteydessä. Rauhassa lapsen tunteita tuetaan ja huomioidaan yksilöllisesti ja lapsen vanhemmat ja muu verkosto ovat tärkeä osa lapsen arkea ja elämää, vaikka lapsi elääkin erillään vanhemmistaan.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä. Lasten yhteystiedot (omaiset ja muu läheisverkosto, hoitotahot, sosiaalityöntekijä) on kirjattu asiakastietojärjestelmään (Nappula).

Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä Rauhan toimiston seinällä.

SOS-Lapsikylässä yhtenäiset toimintaperiaatteet lapsen suojelemiseksi kaikenlaiselta kaltoinkohtelulta. Kaikissa toimipisteissä on yhtenäinen, läpinäkyvä ja selkeä toimintamalli lapsen kaltoinkohteluupäilyn selvittämiseksi.

Jokaisen SOS-Lapsikylän palveluissa olevan lapsen ja tämän läheisten kanssa käydään läpi tilanteet, miten he voivat antaa palautetta, raportoida poikkeamista ja epäasiallisesta kohtelusta. Yhteystiedot eri tahoille ovat kaikkien asiakkaiden nähtävissä.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka on kaikkien nähtävillä. Suunnitelma lähetetään tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma arvioidaan ja tarkistetaan vuosittain.

Rauhassa on myös laadittu Hyvän kohtelun suunnitelmaa täydentävä hyvän kohtelun kirje, jossa kuvataan hyvän kohtelun periaatteita ja toimintatapoja Rauhassa suunnitelmaa konkreettisemmin ja joka on pienen lapsen helpompi ymmärtää ja sisäistää.

Hyvän kohtelun suunnitelmaa on päivitetty ja päivitetään vuoden 2024 aikana huomioiden yksikössä kulloinkin sijoituksessa olevat lapset ja heidän osallisuutensa suunnitelman päivittämiseen.

Laadittu 30.3.2021 Päivitetty 10.12.2024

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta suunnitellusti kaksi kertaa vuodessa.

Strategisena tavoitteena on lasten turvallisuus ja osallisuuden kokemus, ja erityisesti niitä palautteita seurataan tarkasti. Asiakaspalautteiden saamiseksi Rauhaan on hankittu tabletti, jossa on suora linkki palautesivustolle. Linkin voi lähettää sosiaalityöntekijöille myös sähköisesti. Lasten kanssa palautetta pyydetään muun muassa kerran kuussa kausikoosteen läpikäymisen yhteydessä.

Saatua asiakaspalautetta seurataan palveluliiketoiminnan johtoryhmässä kvartaaleittain sekä säätiön johtoryhmässä vuosittain. Kerran vuodessa saaduista palautteista laaditaan koosteet, jotka toimitetaan asiakaskuntiin. Koosteet ovat myös toimipisteessä asiakkaiden saatavilla pyydettäessä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaille tiedotetaan myös muistutusmenettelystä ja tiedot sen tekoon ovat näkyvillä oma-valvontasuunnitelmassa, joka löytyy Rauhan yleisistä tiloista.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista eri hyvinvointialueilla:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

Pirkko Haikara

Sosiaali-japotilasasiavastaava

puh. 040 728 7313

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta

puh. 09 310 43355 (Linkki aloittaa puhelun) ma-to klo 9–11

Päijät-Häme

- **Päijät-Hämeen hyvinvointialue.** location_on Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti.
- Puhelinvaihte. arkisin 8-18. viikonloppuisin ja arkipyhinä 9-18. phone 03 819 11.
- Kirjaamo. avoinna arkisin 9.00–15.00. phone 044 719 5639. email kirjaamo@paijatha.fi. location_on Keskussairaalankatu 7, 15800 Lahti.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Tarja Laukkanen, toiminnan vastuhenkilö

Essi Lipponen

Annina Rinne

Salla Ritala

Muita tärkeitä yhteystietoja:

Aluehallintovirasto/Etelä-Suomi:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Etelä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295016000

Faksi: 0295016661

Avoinna: ma-pe klo 8.00–16.15

Eduskunnan oikeusasiamies:

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

00102 Eduskunta

Puhelin 09*4321,

eduskunnan

vaihte

Faksi 09 432 2268

Käyntiosoite

Arkadiankatu
Oikeusasiamiehen
ma - pe klo 9 - 15.

3,
kanslia

2.
on

kerros,
avoinna

Helsinki
asiakkaille

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista saa
nume-rosta 029 505 3050
Valtakunnallinen puhelinneuvonta p. 029 5536901

Omatyöntekijä

Kaikilla Rauhan asiakkailla on oma nimetty vastuusosiaalityöntekijä sekä kaksi nimettyä omaohjaajaa Rauhasta.

Muistutukset ja kantelut käsitellään toimipisteessä yhteistyössä kylän johtajan sekä laatujohtajan kanssa määräjän puitteissa (mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden sisällä). Muistutukset ja kantelut dokumentoidaan Laatuporttiin. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu joko suullisesti, vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suoraan säätiön Laatuporttiin QR-koodin avulla. Palveluvastaava ohjeistaa tarvittaessa muistutuksen/kantelun teossa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan kyvyt ja voimavarat osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa ovat vähäiset	Mahdollinen Kohtalainen	Kuntoutetaan suunnitelmallisesti
Vaihtuvat sosiaalityöntekijät	Mahdollinen Kohtalainen	Yhteydenpito ja palautteen anto hyvinvointialueelle.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ (741/2023) määrittää, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Käytössämme olevan Laatuportin kautta on mahdollisuus tehdä lain mukainen epäkohtailmoitus (kuten edellä kuvattu). Tähän on ohjeistus henkilökunnalle SOS-Lapsikylän Kotipihalla. Epäkohtailmoitukset tulevat välittömästi tietoon paitsi yksikön esihenkilöille myös laatujohtajalle, joka on tukena ja tarpeen mukaan mukana prosessin etenemisessä.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikönomavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Ensisijaisesti tästä vastaa yksikön esihenkilö. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta raportoida epäkohdasta osana perehdytystä.

Omavalvonnassa havaitut puutteet sekä vaara- ja haittatapahtumat kirjataan Laatuporttiin, missä niiden hoitamista seurataan paitsi yksikkötasolla myös valtakunnallisesti johtamisjärjestelmän mukaan. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on myös mahdollisuus raportoida suoraan järjestelmään tai vapaamuotoisesti työntekijöille.

Poikkeamien käsittelyyn on olemassa prosessi, jossa juurisyyanalyysin kautta pyritään löytämään poikkeaman/vaaratilanteen taustalla olevat tekijät ja keinot vaikuttavat niihin. Joskus ne ovat yksikön omana toimintana korjattavia asioita ja joskus ne vaativat koko organisaationtasoisia korjaavia tai täsmentäviä toimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Osana laadunhallintajärjestelmäämme seuraamme ja raportoimme kaikista toimintaa koskevista poikkeamista. Poikkeamien käsittelyyn liittyy olennaisena osana niitä koskeva riskitason arviointi tapahtuman yhteydessä sekä korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Lisäksi kunkin tapahtuman osalta tehdään juurisyyanalyysi. Laadunhallintamme ja poikkeamatiedon kerääminen perustuu syylistämättömyyden kulttuuriin, jossa olennaista on päästä kiinni ja ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan riskejä ja haittoja. Toteutuneiden riskien ja haittojen osalta haetaan ratkaisuja ja korjaavia sekä jatkon kannalta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Vakavien tapahtumien (riskitaso 4-5) osalta tapahtumia tutkitaan ja seurataan myös valtakunnallisesti. Riippuen tapahtuman luonteesta prosessiin linkitetään yksikön esihenkilöiden lisäksi laatujohtaja, HR-johtaja sekä työturvallisuuspäällikkö. Työterveyspalveluihimme sisältyy debriefing ja joissakin yksiköissä on myös valmius tarjota ensihetken purkua omin voimin. Säätiön oma psykologi on myös näissä tilanteissa käytettävissä.

Kaikki poikkeamatieto käsitellään johtamisjärjestelmän mukaisesti ja säätiön laatu tiimi vastaa ja varmistaa tiedon hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Rauhassa saadut palautteet käydään läpi viikkopalavereissa sekä kuukausittaisten työryhmäpäivien aikana. Palautteiden pohjalta arvioidaan toiminnan laatua ja suunnitellaan kehittäviä toimenpiteitä.

Rauhaan on tehty neljän toimintavuoden aikana useita eri hyvinvointialueiden tekemiä ohjaus- ja valvontakäyntejä ja toimintaa on jatkuvasti kehitetty saadun palautteen ja ohjauksen pohjalta.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Koulutuskalenterin rakentaminen 2025 – 16h/tt	03/25	Organisaatio/Yksikön johtaja	Yksikön johtaja
Omavalvontasuunnitelman päivitys	02/25	Työryhmä/Yksikön johtaja	Yksikön johtaja
Yksikön asiakasprofiilin muokkaaminen vastaamaan hv-alueiden tarpeita	2025	Organisaatio/Yksikön johtaja	Yksikön johtaja

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laatua ja turvallisuutta seurataan joka päivä työn arjessa työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta. Lisäksi laadulle ja turvallisuudelle on määritelty standardit, joiden poikkeamista raportoidaan Laatuportti järjestelmään ajantasaisesti. Poikkeamat tulevat tiimin esihenkilön sekä kyläjohtajan tietoon välittömästi. Poikkeamia käsitellään viikoittain osana kylien johtotiimejä sekä tiimikokouksia. Laatutiimi koostaa kuukausittain poikkeamat palvelukohtaisesti Palveluliiketoiminnan johtoryhmälle. Riskien laatua ja määrää seurataan ja laaditaan toimenpiteitä niiden minimoimiseksi ja korjaamiseksi. Toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtamisjärjestelmän mukaisesti. Riskienhallinnasta raportoidaan säätiön johtoryhmälle kahdesti vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta ja puutteiden korjaamisesta vastaa kukin työryhmän jäsen omalta osaltaan ja viimekädessä siitä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Yksikön esihenkilö laatii neljän kuukauden välein selvityksen seurannasta ja sen perusteella tehdyistä muutoksista SOS-Lapsikylän julkisille omavalvonnan sivuille. SOS-Lapsikylän laatu- sekä viestintätiimi toimivat esihenkilön tukena tässä. Kyläjohtaja vastaa oman kylän osalta, että palveluyksiköiden toimenpiteet tulevat julkaistuiksi.